

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 37/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi British Airways nr. BA895 þann 31. janúar 2024**

#### **I. Erindi**

Þann 12. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. BA895 á vegum British Airways (BA) þann 31. janúar 2024 frá Keflavík til London. Áætlaður komutími var kl. 14:50. Fluginu var seinkað til næsta dags og raunverulegur komutími var kl. 18:02 eða rúmum sólarhring eftir áætlaðan komutíma.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar BA með tölvupósti þann 12. febrúar 2024. Í svari BA, sem barst þann 14. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

I refer to your email of 12 February with a deadline of 6 weeks in which to respond. Please accept my apologies for the delay in my response.

I can confirm the passengers were booked as follows:

BA894 N LHR-KEF HK4 26JAN 5 0810 1130

BA895 O KEF-LHR HK4 31JAN 3 1225 1545

Flight BA895 on 31 January 2024 had a Planned Time of Departure (PTD) from KEF of 11:40 GMT and a Planned Time of Arrival (PTA) at LHR of 14:50 GMT. However, the flight was delayed by 25 hours due to adverse weather at KEF, namely strong winds.

Strong winds from 10:00 GMT until 12:00 GMT with Wind speeds of 35kts with gusts of 50kts were anticipated. The safety and security of passengers and crew will always be British Airways' main priority. As the flight times of BA0894 and BA0895 on 31 January 2024 coincided with the unsafe wind speeds, British Airways took the decision to amend the planned operating times. To avoid the forecast strong winds, the flight times were brought forward by 30 minutes. So, BA0894 was changed to a planned

departure of 07:00 GMT and a planned arrival of 10:15 GMT, and BA0895 was given a planned departure time of 11:10 GMT and Planned arrival time of 14:20 GMT

As the weather conditions were predicted to deteriorate further it was considered safer to delay the flight further as it was likely that if the BA894 was able to land it was likely it would not have been possible to offload the passengers or their baggage due to the force of the winds.

A new departure time of 09:00 GMT on 01 February 2024 was set for BA894. The BA895 was given a new planned departure time of 13:00 GMT. Unfortunately, BA894 was delayed departing LHR on 01 February 2024 due to a late tow at the airfield.

As a result of the additional delay to BA894, BA895 departed KEF at 15:23 GMT on 01 February 2024, 2 hours and 23 minutes later than planned. It then arrived at LHR at 18:02 GMT on 01 February 2024, 27 hours and 42 minutes behind the planned arrival time. The late tow at LHR resulted in an additional 1 hour and 52 minutes delay to BA895, after the 25 hours and 50 minutes delay caused by the adverse weather at KEF. British Airways accept liability for this additional 1 hour and 52 minutes delay, but as it was less than three hours we'd not be liable for compensation under EU261/APR for this additional delay.

As KEF is not one of British Airways' hubs, we aver that having spare aircraft and crew available would be an "intolerable sacrifice" as defined in Eglitis. Such a provision would require British Airways to greatly increase the number of aircraft it has and the crew that it currently employs. This would result in a major increase in operating costs, which would be commercially unviable and disproportionate to the likelihood of their need.

Under Article 9, the Passengers were advised by email that if they were on a British Airways Holiday booking which Mr Swift was, they could remain in their hotel, and we would reimburse any additional reasonable expenses. A copy of the email sent has been added to my response.

The passengers claimed an additional £133.08 which has been paid directly to the passenger from their case reference SF 642189.

If the passenger has any additional expenses he would like us to consider for refreshments, calls etc we would be happy to review them if he submits his receipts along with a brief explanation of what they are.

In relation to Article 14, a written copy of the Notification of Rights is available at all our check-in desks as well as on our website, ba.com. We do not keep a record of which passengers are provided with the written rights and are, therefore, unable to confirm whether the Passengers received their written notice on this occasion.

I trust I have provided sufficient information for you to be satisfied that BA has considered its obligations in relation to EC Regulation 261/2004 correctly.

SGS sendi kvartendum svar BA til umsagnar þann 11. apríl 2024. Í svari kvartenda kom fram:

As I have previously identified between 17:00 and 19:00 hrs on the 31<sup>st</sup> of January a total of 17 flights arrived at Keflavik airport from the following airlines – Tui, EasyJet, Play, Icelandair and Euro wings. In the same time period a number of flights from EasyJet, Icelandair and Euro wings departed Keflavik.

I therefore believe that the reason for the cancellation was for Operational reasons as other airlines continued to operate.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið

vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. BA895 frá Keflavík til London þann 31. janúar 2024 og að fluginu seinkaði um rúman sólarhring. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn BA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 31. janúar 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu BA að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti að vonskuveður hafi verið í Keflavík á áætluðum brottfarardeggi, sem hafi valdið seinkun flugsins.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. BA895 þann 31. janúar 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar.

Að mati SGS hefur BA sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

### ***Úrskurðarorð***

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi British Airways vegna seinkunar á flugi nr. BA895 þann 45322 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 31. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson